



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente  
de la empresa Archi distrito Ate, año 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**GUIA BALBIN, GERALDINE LORENA**

**ASESOR**

**Dr. NARCISO FERNÁNDEZ, SAUCEDO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**

---

Dr. Víctor Dávila Arenaza  
**Presidente**

---

Dr. Antonio Díaz Saucedo  
**Secretario**

---

Dr. Narciso Fernández Saucedo  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi padre Amador Guia y mi madre Macedonia Balbin, por haberme otorgado el mejor regalo y la oportunidad de tener una carrera profesional. Por su esfuerzo, empuje, por creer en mí por sobre todas las cosas. A mis hermanos Ruth, Edith, Cristian y Kathy, por su apoyo incondicional. Sin ellos nada de esto sería posible.

### **Agradecimiento**

A mi Universidad Cesar Vallejo, por la formación brindada en estos cinco años. A mis docentes y asesores que desde el octavo ciclo con la tesina y proyecto de tesis contribuyeron con sus conocimientos a la realización de mi tesis. Por su tiempo y paciencia ante mis dudas.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Guia Balbin Geraldine Lorena con DNI N° 73370102 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Diciembre del 2017

---

Geraldine Lorena Guia Balbin

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Geraldine Lorena Guia Balbin

## **ÍNDICE**

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen / Abstract	viii

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Objetivos	31
1.7 Hipótesis	31

### **II. MÉTODO**

2.1 Método, tipo, diseño y nivel de la investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40

### **III. RESULTADOS**

### **IV. DISCUSIÓN**

### **V. CONCLUSIÓN**

### **VI. RECOMENDACIONES**

### **VII. REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

Cuestionario	70
Matriz de consistencia	71
Validación del instrumento	72
Acta de aprobación de originalidad – Turnitin	73

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión inventarios y la satisfacción del cliente en la empresa Archi. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 56 clientes de la empresa Archi. Para mejorar la información requerida, preliminarmente se validaron los instrumentos y se consiguió la validez y confiabilidad, mediante la técnica del alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario graduado en la escala de Likert para las variables en estudio. En la presente investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva considerable entre las variables Gestión de Inventarios y Satisfacción del Cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Palabras clave: Gestión de inventarios, satisfacción del cliente, control de inventarios, planificación de inventarios.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of relationship between inventory management and customer satisfaction in the Archi company. The research turned into a descriptive, non-experimental design, with a quantitative approach, in which the sample consisted of 56 clients of the Archi company. To improve the information required, preliminary validate the instruments and obtain validity and reliability, using the Cronbach alphabet technique; the technique that used a survey and the instrument was a questionnaire graduated on the Likert scale for the variables under study. In the present investigation it was concluded that there is a considerable positive relationship between the variables Inventory management and customer satisfaction of the company Archie district Ate, year 2017.

Key words: Inventory management, customer satisfaction, inventory control, inventory planning.



## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1 Realidad problemática**

A nivel mundial, el Centro de Estudios de la Industria del Mueble – CSIL, menciona que el crecimiento de la industria mundial del mueble se reanuda en el año 2016, estos datos internacionales cubren a los 70 países más importantes en el consumo de muebles. A nivel mundial, el crecimiento de la demanda de muebles en el año 2016 fue de 2.8%. Entre los países que más consumen muebles están: Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Alemania y Canadá. Logrando ser estos países el principal motor de crecimiento en el comercio internacional de muebles.

El crecimiento de la industria del mueble es por las empresas que desarrollan actividades económicas a nivel internacional para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los consumidores. Las empresas en su gran mayoría desarrollan sus actividades tomando en cuenta la demanda de sus productos para poder desenvolverse en óptimas condiciones; sin embargo en este rubro de negocio, la gestión de inventarios es de gran importancia porque es el medio ideal para poder lograr la satisfacción del cliente logrando establecer el espacio adecuado para el almacenamiento de los muebles, un control de inventarios actualizado y evitar la depreciación de la mercadería antes de tiempo.

En el Perú, el CITE Madera (Centro de Innovación Tecnológica de la madera) que es una institución de carácter público que está adscrita al ITP (Instituto Tecnológico de la Producción, promueve el desarrollo de las empresas que transforman la madera para impulsar su competitividad y calidad con innovación tecnológica. En el local del CITE madera, se realiza asistencia técnica y capacitación para la industria del mueble, convirtiéndose en una importante plataforma empresarial de logros significativos.

Actualmente, el ámbito empresarial de muebles es cada vez más competitivo y exigente, donde la gestión de inventarios es fundamental para desenvolverse en óptimas condiciones, logrando que la satisfacción del cliente se incremente. La Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi en el distrito de Ate, año 2017; no cuenta con una estructura de control de ingreso y salida de mercaderías establecida por los dueños de la organización,

ocasionando problemas colaterales como: (a) deficiente administración de inventarios, (b) demora en los procesos de venta, (c) rápida depreciación de los productos, (d) producción excedente, entre otros. Por lo tanto, es necesaria la eficiente gestión de inventarios de la industria del mueble en el distrito de Ate 2017. Con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente y lograr mayores ganancias.

En este sentido resulta un hecho importante, que los directivos y colaboradores de la empresa Archi en el distrito de Ate, año 2017; contribuyan al desarrollo del proceso económico que se realiza en la misma, que garanticen la óptima gestión de inventarios y se revierta al final de la cadena en la satisfacción del cliente. A raíz de lo expuesto, se plantea la especial importancia que cobra la administración como dirección empresarial, para la planificación en la gestión de inventarios.

Se concluye que es necesaria una eficiente gestión de inventarios en la empresa Archi, distrito de Ate año 2017 y en consecuencia incrementar la ganancia total que está en relación con la satisfacción del cliente y el ingreso total alcanzado en la empresa.

## **1.2 Trabajos previos**

Para la realización del proyecto de investigación se ha determinado la existencia de varias tesis nacionales y foráneas para alcanzar el objetivo principal del estudio.

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Martínez, L. (2013) presenta la investigación titulada: *Propuesta de Mejora al Modelo de Gestión de Inventarios y Abastecimiento para el Área de Abastecimiento, Farmacia y Bodega del Hospital Base de Puerto Montt*. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Austral de Chile. El autor de la tesis señala como objetivo principal: Diseñar, elaborar y proponer una mejora al sistema de información del HBPM que permita a través de un sistema informático realizar la gestión de compras y el control de inventarios, mediante el levantamiento de información y el análisis de los requerimientos en el área de AF y B. La metodología aplicada es de diseño no

experimental, de tipo descriptiva y las técnicas utilizadas fueron: la entrevista, observación y el cuestionario. Las conclusiones a las que llegó el autor fueron: (a) se debe realizar la planeación más acabada en las compras porque así se evitaría incurrir en grandes costos de oportunidad, se aprecia que el modelo de inventarios ejecutado por HBPM necesita la implementación de mejoras y una revisión más acabada; (b) El HBPM necesita mejorar sus procesos en el manejo de inventarios para que sean de mayor utilidad, aprovechando mejor los atributos de integración, seguridad y soporte; y (c) para mejorar el modelo actual de HBPM se debe lograr la incorporación de la planeación de compra en los consumos históricos detallados (estacionalidad) para optimizar los recursos de la empresa, de esta manera se evita adquirir insumos o medicamentos que en algunas épocas no se utilizan o se utilizan poco, y también se optimizaría el uso del almacén evitando almacenar productos que no serían utilizados en corto plazo.

Nail, Alex (2016) presenta la investigación titulada: *Propuesta de Mejora para la Gestión de Inventarios de Sociedad Repuestos España*. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Austral de Chile. El autor de la tesis señala como objetivo principal: Desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, a través del estudio de la demanda y aplicación de la teoría de inventarios, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y disminuir costos asociados a inventario. La metodología es de diseño no experimental, con un nivel descriptivo, el método es deductivo de corte transversal. Para recolectar información el instrumento utilizado fue la entrevista. Las principales conclusiones del autor son: (a) la organización cuenta con un funcionamiento interno estándar para instituciones del sector. Para operar diario la empresa compra bienes terminados por mayor y los vende por menor, y aplica una estrategia de revisión que no está definida, (b) la organización codifica sus bienes que en total son 2994 productos, en donde la mayor rotación lo tienen 319 productos que hacen el 70 por ciento de todas sus ventas. La empresa nombró estos productos como clasificación A, y los directivos lo enfocan como trabajo de título. Además, para mantener la misma demanda de los años anteriores en la empresa, realizaron un pronóstico empírico con base en la información de mercado, la opinión de

expertos en la empresa y la economía del país; (c) los costos en la organización han sido clasificados por la teoría de inventarios. Cada producto limita los costos de compra, porque se suman el costo de comprar el bien y el costo del flete a los almacenes de la organización y (d) el estudio alcanzó dos resultados principales: propuso que se debe cambiar solo las políticas de inventarios en los productos y de esta manera no se cambiaría nada del funcionamiento en la empresa. También propuso el automatizar el proceso de adquisición de productos. Además para evitar intervención humana en el proceso de adquisición de productos se debe sincronizar todas las ventas con el inventario en tiempo real.

Reyes, S. (2014) presenta la investigación titulada: *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala. La autora de la tesis señala como objetivo principal: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La población está conformada por los usuarios y trabajadores de la organización SHARE con sede en Huehuetenango y para los usuarios se precisó una muestra de 200 usuarios; 100 fueron encuestados en noviembre del 2012 antes de la investigación y los otros cien han sido encuestados en julio 2013 después del estudio. La metodología de la investigación fue experimental y los instrumentos que se utilizaron para recopilar la información fueron encuestas y entrevista. La autora llegó a las siguientes conclusiones: (a) el estudio concluye que para que exista crecimiento integral de la organización, el trabajador debe estar atento y proporcionar un servicio óptimo para que el usuario quede conforme, así se comprueba la hipótesis operativa con los resultados, y se llega a la conclusión que la satisfacción del cliente en la organización SHARE, con sede en Huehuetenango aumenta con la calidad de servicio, (b) las siguientes características como: la amabilidad, la calidez y una buena atención son factores que colaboran a mantener el nivel de satisfacción del cliente aceptable en la organización SHARE para asegurar un servicio de calidad hacia sus clientes y (c) el uso de algunos recursos como: contratación de personas para brindar asesorías a sus usuarios, reconocimiento por cumpleaños, realizar descuentos y la ampliación de créditos; son algunas de las maneras acertadas en que la

organización SHARE invierte para retener a sus clientes y mantenerlos contentos y conformes; y de esta manera logran que sus usuarios sean fieles a la organización.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Ancco, E. (2016) presenta la investigación titulada: *Control Interno de Inventarios y utilidad en la empresa Inversiones Litzy SAC, Lima-2016*. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. La autora de la tesis señalan como objetivo principal: Determinar la relación del control interno de inventarios y la utilidad de la empresa Inversiones Litzy SAC. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional y el diseño de la investigación es descriptivo- correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra de la investigación estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa. La técnica utilizada fue: la encuesta. La autora llegó a la conclusión de que existe una relación moderada y significativa entre las variables, lo que se demuestra con el estadístico Rho de Spearman (0,554\*\*).

Benavides, M. y Berru, A. (2016) en su tesis titulada: *La gestión administrativa y su incidencia en el control de inventario de la empresa agrocentro N&B SCRL- Bagua Grande 2015*. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Señor de Sipan. Pimentel, Perú. Los autores de la tesis señalan como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa N&B Agrocentro SCRL. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, cuyo nivel es correlacional- cuantitativa y de corte transversal, de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores y los clientes de la empresa. Para la muestra se tomó en cuenta un total de 120 clientes. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario. Los autores llegaron a la conclusión que existe un grado de incidencia entre la gestión administrativa y el control de inventarios de la empresa, el cual da la existencia de relación positiva alta (0.890\*\*).

Olaya, J. (2017) presenta la investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017*. Tesis presentada para obtener Bachiller en Administración de la Universidad Peruana Unión. El autor de la tesis señala como objetivo principal: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de Montalva Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva- correlacional. El diseño de la investigación está desarrollado bajo un modelo no experimental, porque no se manipulan las variables durante el estudio; de corte transversal ya que estudia a los sujetos en un tiempo determinado. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 227 clientes que fueron atendidos cumpliendo criterios de inclusión, mediante un muestreo no probabilístico. El autor llega la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre la variable la calidad de servicio y satisfacción del cliente, para ello se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniéndose un Rho de (0.559\*\*).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3. 1 Teorías de la variable Gestión de Inventarios**

La teoría de Pareto, tiene como autor a Vilfredo Pareto, enunciado en su curso de economía política en 1896. Es una herramienta fundamental en el manejo y control de inventarios. Consiste en priorizar esfuerzos en los artículos de clase A, es conocida como la regla del 80/20, a la priorización de actividades.

Al respecto Carreño, A. (2011) menciona que:

El concepto, 80-20, es de gran utilidad cuando los productos se agrupan o clasifican por su nivel de ventas. El primer 20% se denominan productos A, el 30% siguiente se denominan productos B y el resto, productos C. Cada categoría puede distribuirse o almacenarse de forma diferente.

La Teoría de cantidad económica de pedido, desarrollada por Ford Whitman Harri en 1913. Se caracteriza por generar un pedido justo cuando se llega a un nivel específico de inventario en el que es necesario hacer otro pedido. Esto

ocurre según la demanda considerada.

Según Carreño (2011), alude que:

La teoría resuelve dos preguntas básicas: cuánto pedir y cuándo pedir. Su aplicación se limita a escenarios en los que se deben de cumplir ciertas condiciones: la demanda y el tiempo de entrega del proveedor son conocidos y constantes, no existen descuentos por volúmenes de compra de parte del proveedor y la entrega es del lote completo de productos pedidos.

La teoría del Justo a Tiempo, tuvo su origen poco después de la Segunda Guerra Mundial con el sistema de Producción Toyota. Es más que una teoría una filosofía industrial que puede resumirse en fabricar los productos estrictamente necesarios, en el momento preciso y en las cantidades debidas: hay que comprar o producir solo lo que se necesita y cuando se necesita.

De tal manera D'Alessio, F. (2008, p.248) refiere que:

La productividad es un objetivo principal y se consigue con el eficiente y la efectiva utilización de los recursos. La teoría de Justo a Tiempo ayuda a eliminar las mermas en los procesos.

### **Conceptualización de Gestión de Inventarios**

Según Bastidas (2010). Menciona sobre la gestión de inventarios: "Comprende los métodos de registro, rotación y clasificación de los inventarios a través de métodos de control, asegurando así la disponibilidad de los productos para su venta en el momento requerido" (p.2).

De lo expuesto, la gestión de stocks consiste en planificar, organizar y controlar el inventario que tienen las organizaciones. Además regula el flujo de las entradas y salidas de las existencias.

Álvarez Tanaka (2009) menciona en relación a la gestión de inventarios:

Es útil que las organizaciones cuenten con sus inventarios ordenados, controlados y vigilados para poder atender y brindar satisfactoriamente lo que la empresa posee en el tiempo solicitado. En todas las empresas es importante el buen manejo de los inventarios de sus transacciones de compra y venta en el mercado. Además el buen control de los

inventarios permite el buen control de la situación económica en la organización. (p.54)

Por lo tanto, Se llega a la conclusión que la gestión de existencias consiste en llevar un control de los bienes almacenados de una empresa. Además, es la administración eficiente de la mercadería de las organizaciones.

Según Gutiérrez, V. y Vidal, C. (2008) conceptualizan la gestión de inventarios, como:

El sistema de inventarios y su gestión son actividades que forman parte del proceso de abastecimiento de las organizaciones, y constituyen procesos logísticos muy complejos en las empresas. Para el buen manejo de los inventarios hay que invertir sumas cuantiosas para poder lograr una óptima administración de inventarios (p.27)

Por lo tanto, el autor menciona que el costo por mantener inventarios en un proceso logístico es elevado. Además la inversión de las organizaciones en inventarios es cuantiosa en relación al capital total de la empresa.

En base al concepto de los autores, se realiza la presente investigación. Será la base que sustentará cualquier análisis durante el desarrollo del proyecto de investigación.

Según Parada, O. (2009) menciona sobre la gestión de inventarios:

La gestión de inventarios es fundamental en las organizaciones, por eso la importancia de administrarlos eficientemente. Hay varias razones por la cual la correcta gestión de inventarios es importante: protegerse contra incertidumbres, estar adelantados en la demanda y oferta y mantener el tránsito entre los puntos de producción o almacenamiento. (p.83)

De lo expuesto, se concluye que la administración y control de los inventarios es importante para las empresas, porque hace frente a la escasez de stocks y a los picos de la demanda del mercado, de esta manera se determina el nivel idóneo de existencias para cada empresa.



Barlow, Rick (2010) refiere sobre la gestión de inventarios:

En la gestión de inventarios hay instrumentos para realizar mejores procesos, como: tomar al inventario como un dinero ahorrado o en reserva, tomar en cuenta que la cantidad del inventario depende del tamaño del almacén, tener otras medidas para medir la rotación de inventarios, controlar inventarios realizando cuadros para su correcta planificación y la gestión de inventarios se realiza in situ. (p.96)

De lo expuesto, el autor concluye que el tamaño del almacén de la organización limita la cantidad de inventarios que las organizaciones están en capacidad de mantener y administrar.

### **Dimensiones de la variable gestión de inventarios**

#### **Dimensión: Control de inventarios**

Según Horngren, Ch., Datar, S. y Foster, G. (2007). “El control de inventarios es la planeación, la coordinación y el control de actividades relacionadas con el flujo de inventarios dentro y fuera de una organización” (p. 691).

De lo expuesto, el control de inventarios es importante para toda organización privada de comercialización, su manejo eficiente es de vital importancia para lograr los mejores resultados económicos.

Según Gonzales, J. (2012) refiere:

El control de inventarios anteriormente se realizaba contando las unidades de cada producto. Hoy en día hay técnicas que nos brinda la tecnología para su control óptimo. Las empresas que manejan grandes volúmenes de inventarios trabajan con sistemas automatizados que controlan sus inventarios al momento, estos se realizan a través de sistemas permanentes. (p. 89)

De lo expuesto, el control de inventarios es importante para las empresas porque permiten conocer la cantidad de producción en un determinado periodo de tiempo, y en consecuencia la dirección de las organizaciones puede tomar decisiones más acertadas y también evitar la depreciación del stock de mercaderías con estrategias para una mayor rotación de inventarios.

## **Indicadores**

### **Planeación**

Robbins y Coutler (2009, p.9), nos dice que la planeación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización.

### **Coordinación**

Por otro lado Warner (2002), nos da a conocer que la coordinación, “es una característica del logro de una meta colectiva, ya que, es necesario gestionar y optimizar los esfuerzos de dos o más personas, a través de la responsabilidad” (p. 92).

### **Control de actividades**

De acuerdo a Robbins y Coutler (2009, p.458), al referirse a control mencionan que, control es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

## **Dimensión: Administración de inventario**

Según Render, B. (2014) conceptualiza a la administración de inventario: “La administración de los inventarios es un proceso destinado a planificar, administrar y controlar los recursos disponibles dentro de la organización, permitiendo así el manejo apropiado de los mismos teniendo niveles óptimos de los inventarios” (p.271).

Por lo tanto, el autor concluye que la administración de inventarios se realiza para mantener siempre niveles promedio en los inventarios y evitar la escasez, ocasionando no poder cubrir la demanda por falta de stock.

Según Gómez, W. (2012) refiere en relación al concepto de administración de inventarios: “Este sistema de administración consiste en el conjunto de reglas y procedimientos que aseguran la continuidad en la producción y ventas de una empresa permitiendo una seguridad razonable en cuanto a la escasez de materiales o artículos” (p.195).

De lo expuesto, el autor menciona que la administración de inventarios permite el control de la incertidumbre de la demanda del mercado, esto al referirse a la estacionalidad de los productos.

Según Tejada, J. (2008) menciona sobre la importancia de la administración de inventarios:

La falta de conocimientos sobre técnicas de administración de inventarios, genera que se omitan controles exactos sobre productos de alta demanda, con lo cual se afectan las operaciones; ante lo cual plantea la adquisición de un sistema de inventarios computarizado. (p.87)

De lo expuesto, Tejada resalta la importancia de la administración de inventarios para evitar los sobrecostos del control del mismo y también para que las empresas logren la máxima rentabilidad.

Schroeder, R. (2011) menciona en relación a los beneficios de la administración de inventarios:

La correcta administración de inventarios es muy importante para el éxito de las empresas. Estos controles miden el momento exacto para solicitar la reposición de los productos de acuerdo a las políticas de inventarios implantadas por la empresa. Por tales motivos es necesario que las organizaciones manejen el sistema más adecuado para el control de sus inventarios y de esta manera ayudar a la gerencia a tomar mejores decisiones con la información detallada. (p.163)

Por lo tanto, se concluye que la importancia de la administración de inventarios es porque facilita y maximiza las utilidades de las empresas. En las organizaciones que se dedican a la comercialización, la compra y venta de bienes y servicios es fundamental para el control de los inventarios porque nos proporciona información útil para satisfacer las necesidades de compra de los clientes.

## **Indicadores**

### **Gastos administrativos**

De acuerdo con Avolio, B. y Zambrano, G. (2016) Los gastos son las transacciones que disminuyen la utilidad y representan los consumos que el negocio ha registrado durante un período de tiempo. Es decir, lo consumido, ejecutado o causado por el negocio respecto a un bien o servicio utilizado.

### **Costos de inventario**

Según la Norma Internacional de contabilidad (2005), el costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Ello quiere decir que son los recursos o activos del negocio que se espera aporten un beneficio futuro a la empresa.

### **Gastos financieros**

Hirache, L. (2012) menciona que los gastos financieros agrupa las subcuentas que acumulan los intereses y gastos ocasionados por la obtención de recursos financieros temporales y financiamiento de operaciones comerciales.

### **Revisión de Kardex**

Cuevas, F. (2002) El Kardex es un sistema de registro y control de almacén tradicional.

### **Dimensión: Sistemas de inventarios**

Según Guerrero, H. (2011) afirma:

Es la armazón donde se apoya el control de las existencias de la empresa y ayuda a establecer el momento de la reposición de cada producto. Entre los tipos de inventarios se puede mencionar: el sistema de inventario continuo y el sistema de inventario periódico. (p.100)

De lo expuesto, los sistemas de inventarios son conjuntos de métodos, normas y procedimientos que ayudan a la evaluación de las existencias

(mercaderías) en las organizaciones para controlar los materiales y productos de las empresas; pueden ser manuales o automatizados.

## Indicadores

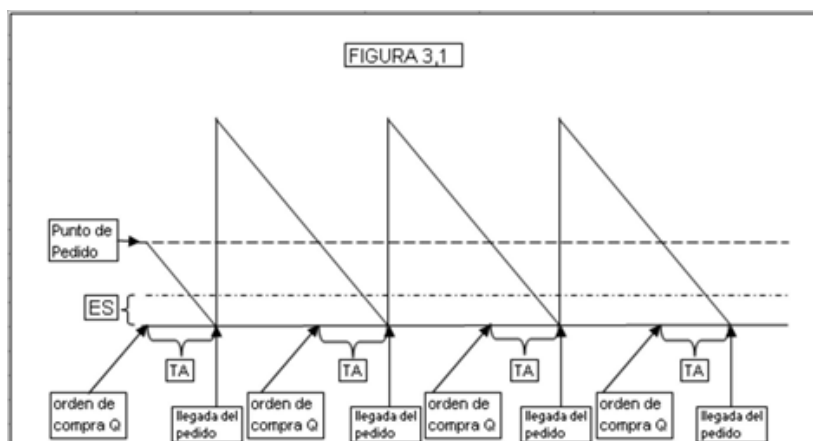
### Sistemas de inventarios de revisión continua

Según Guerrero, H. (2011) menciona:

Consiste en mantener el registro de los productos disponibles por cada ítem. Se debe hallar el punto de equilibrio por cada producto para evitar pérdidas en los inventarios. La importancia de este sistema es que se mantiene actualizada la información, esto es muy importante para el control de las materias primas. Sin embargo, que las organizaciones decidan trabajar con este tipo de sistema de inventarios elevaría sus costos. (p.100)

De lo expuesto, el sistema de inventario de revisión continua consiste en revisar continuamente el nivel de stocks de los productos de las organizaciones, tomando en cuenta la venta y recepción de los productos. En consecuencia, la posición de las existencias se monitorea luego de cada transacción de compra y venta, es por ello que se llama continua. Este tipo de sistema nos permite tener el inventario actualizado y de esta manera evitamos los costos por inexistencias.

Figura 1. *Sistemas de inventarios de revisión continua.*



Fuente: Elaborado por Guerrero, H. (p.101)

Tal como se observa en la figura 1 se coloca una orden de compra (cantidad fija  $Q$ ) justo en el momento en que el inventario llega al punto de pedido (PP), con un tiempo de antelación (en la figura denominado TA, tiempo de anticipación); y una vez transcurrido ese tiempo, si se da la llegada real del pedido (p.101)

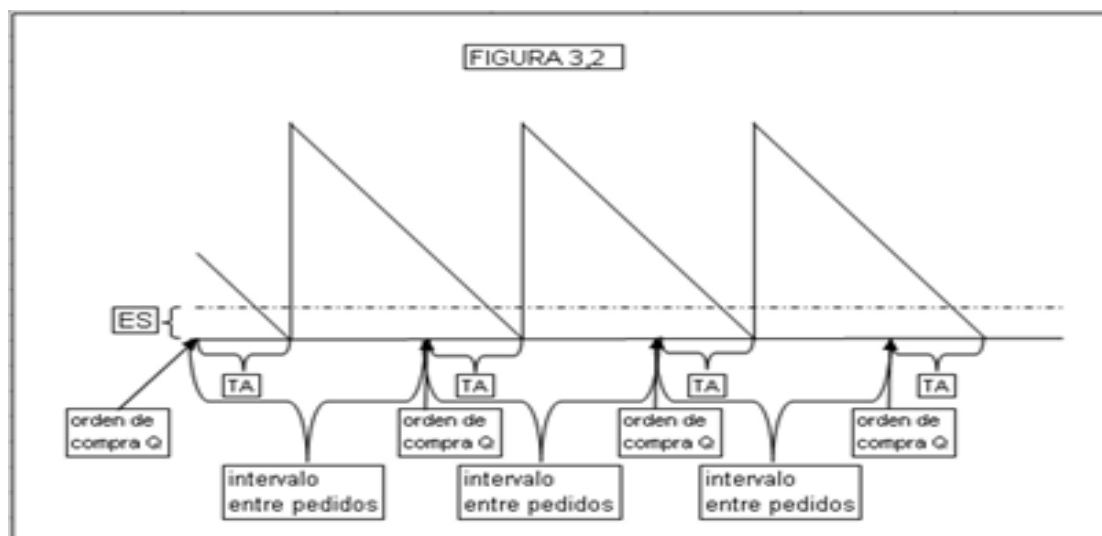
### Sistemas de inventarios de revisión periódica

Según Guerrero, H. (2011) menciona:

En este sistema, los pedidos se realizan cada cierto tiempo porque las revisiones de los inventarios también son con intervalos. Después de la revisión de las existencias se solicitan las mercaderías para volver alcanzar el tope de su stock. En este tipo de sistema los costos de mantenimiento son bajos. Sin embargo, el realizar revisiones periódicas reduce los niveles de control en las existencias. Ahora, el empleo de este sistema conduce a que se alcancen niveles de inventario más elevados, con el consiguiente incremento en el costo (p.117)

De lo expuesto, el autor refiere que en los sistemas de inventarios de revisión periódica la posición de las existencias se monitorea en cada intervalo de tiempo fijo o la posición de inventarios se revisa a intervalos fijos, es por ello que se llama periódica. Este tipo de sistema permite solicitar las órdenes de compra por los productos en cada periodo de tiempo, como: cada mes, cada semana o cada mes.

Figura 2. *Sistemas de inventarios de revisión periódica.*



Fuente: Elaborado por Guerrero, H. (p.117)

En la figura 2 se puede observar que ya no hay un punto fijo del inventario (punto de pedido), sino un intervalo entre pedidos fijo y constante a través de todo el horizonte de planeación. Obviamente, los pedidos en este sistema, al igual que en el anterior, también llegan transcurridos un tiempo de anticipación (TA).

### **1.3.2 Teorías de la variable Satisfacción del cliente**

La Teoría de Kano surge en los años ochenta, el cual tiene como padre al profesor Noriaki Kano, quien publico en su artículo “Calidades atractivas y calidad obligatoria” en 1984, la teoría se basa en el desarrollo de productos estudiando previamente las características que les vamos a añadir, pensando en conseguir la máxima satisfacción del cliente o consumidor final, y sin añadir características que no aporten valor.

Sangüesa, S., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006) reafirma la teoría de Kano, de la siguiente forma:

Las demandas de los clientes respecto a un producto están sujetas a cambios, tienen una evolución en el tiempo. [...] es importante cumplir con todas las características básicas, ya que un pequeño grado de incumplimiento consigue una gran insatisfacción por parte del cliente. Las características explícitas harán que su satisfacción aumente o disminuya en función del grado de logro conseguido. Por ultimo las características atractivas lograran que simplemente con pequeños hechos, nuestro cliente se sienta satisfecho [...] es decir que las características del producto que hoy se consideran como una sorpresa agradable, pueden convertirse en el futuro en características que el cliente demande como básicas (p.35-37).

La Teoría de las expectativas, tiene como fundador al psicólogo Victor H. Vroom (1964). Esta teoría afirma que la tendencia para actuar en cierta forma del cliente, depende de qué tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de qué tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea, siempre y cuando

piense que es posible lograrlo.

Por su parte Liljander y Strandvik (1995), mencionan sobre la Teoría de las expectativas:

Los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan.

### **Conceptualización de Satisfacción del cliente**

Según Borrego (2009), define la satisfacción del cliente como:

La percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al producto o servicio. En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el cliente sobre el bien que compro, al utilizar el producto y saber que funciona con normalidad, además que el servicio que le presto el vendedor fue de primera categoría, etc. (p.83)

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es la medida del nivel de los productos y servicios de una empresa, de cómo cumplen o superan las expectativas del cliente.

Según Kotler, P. (2012) conceptualiza la satisfacción del cliente como: “La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (p.124).

Por lo tanto, el concepto de satisfacción del cliente desde el punto de vista



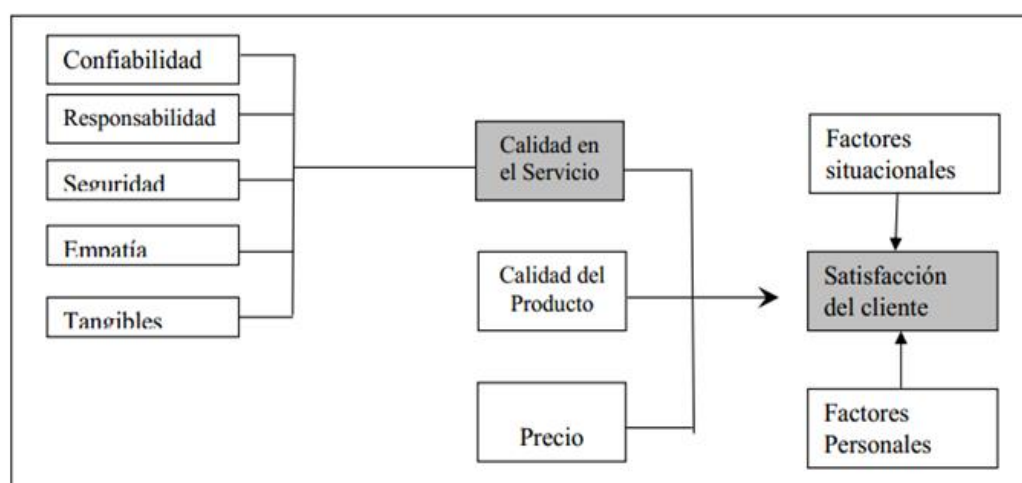
psicológico tiene muchos aspectos que varían de cliente en cliente, a pesar de que los parámetros han sido investigados desde una perspectiva académica.

Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985) La satisfacción del cliente es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente.

Los autores antes mencionados han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento sobre la satisfacción del cliente: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Por lo tanto, la presente investigación en su segunda variable se basa en el modelo SERVQUAL, y la definición de las dimensiones se fundamenta en dicho modelo. Será la base que sustentará cualquier análisis durante el desarrollo de la tesis.

Figura 3: *Percepción de la calidad y satisfacción del cliente*, por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.



## Dimensiones de la variable satisfacción del cliente

### Dimensión: Tangibilidad

Duque (2005), cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), refiriéndose a la definición de tangible afirmó que es la: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.72).

De lo expuesto, se entiende que la tangibilidad es el ambiente de trabajo que brindan las empresas a los trabajadores y clientes, es la percepción que tienen las personas al usar los bienes y servicios de las organizaciones. Asimismo, es la apreciación que tienen los usuarios sobre las instalaciones físicas, del personal y materiales de comunicación que tiene una organización.

## **Indicadores**

### **Equipos y mobiliario**

Real academia española (2014), ilustra equipo como: “colección de utensilios, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado”

### **Empleados**

Real academia española (2014), “persona que desempeña un destino o empleo”

### **Dimensión: Fiabilidad**

Duque (2005) citó a Druker(1990), refiriéndose a la definición de fiabilidad menciona que:

Es la facultad que tienen las organizaciones para brindar seguridad y confianza cuando ofrecen sus productos y servicios en el mercado. La fiabilidad también abarca atender a los clientes de manera correcta desde un inicio hasta el término del servicio o la post venta por un producto adquirido. (p.69)

Por lo tanto, se entiende que la fiabilidad es la confianza de la que es digna una organización o persona. Asimismo, la fiabilidad es cuando se brinda un servicio correcto desde el principio hasta el final de la atención al cliente.

## **Indicadores**

### **Competitividad y precision**

Real academia española (2014), “Rivalidad para la consecución de un fin”

## **Satisfacción de necesidades**

Duque(2005) cito a Maslow (1943),aluciendo al termino “Consiste en el cumplimiento del deseo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar.

Asimismo, la satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005).

## **Dimensión: Capacidad de respuesta**

Duque (2005) citó a Druker(1990), refiriéndose al concepto de la capacidad de respuesta menciona que:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.  
(p. 69)

Por lo tanto, se entiende que consiste en las facilidades para ponerse en contacto con la institución, estas facilidades las promueve el empleador de la organización que brinda el servicio. En consecuencia, es la cualidad para demostrar ayuda a los clientes de forma eficiente.

## **Indicadores**

### **Exactitud y eficiencia**

Real academia española (2014),al referirse a exactitud “Cualidad de exacto”

Real academia española (2014), al referirse a eficiencia “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”

### **Disponibilidad**

Real academia española (2014), “Cualidad o condición de disponible”

## **Dimensión: Seguridad**

Landa (2015), refiriéndose al concepto de seguridad afirmó que:

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades para así poder brindar la ayuda que requiera. (p.15)

Por lo tanto, se entiende como seguridad a la ausencia de riesgo. En consecuencia, la seguridad es la capacidad de poder transmitir confianza de manera fácil, proactiva y sencilla, con la finalidad de brindar ayuda a las personas que lo soliciten.

## **Indicadores**

### **Confianza**

Real academia española (2014),  
“Esperanza firme que se tiene de alguien o algo”

### **Credibilidad**

Real academia española (2014), “Cualidad de creíble”

### **Cortesía**

Real academia española (2014), “Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”

## **Dimensión: Empatía**

Duque (2005) citó a Druker (1990) refiriéndose al concepto de empatía afirma que:

Disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p.69)

Por lo tanto, se menciona que la empatía consiste en entender la posición de la otra persona para comprenderlo mejor. En consecuencia, es la interacción

que tiene el empleado de la organización con los clientes para conocer sus necesidades específicas.

## **Indicadores**

### **Atención individualizada**

Según Kotler, P. y Armstrong G. (2009), refiriéndose al concepto de atención individualizada: Es proporcionar un trato personalizado, cubriendo dichas necesidades de forma única con productos innovadores. (p.148)

### **Flexibilidad y accesibilidad**

Real academia española (2014), “Cualidad de ser susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades”

## **1.4 Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios con la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017?

## **1.5 Justificación del Estudio**

### **1.5.1 Justificación Teórica**

La finalidad del estudio es conocer la relación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017, como medio de lograr la calidad de servicio en la organización y alcanzar la mayor rentabilidad.

La justificación teórica de la investigación es porque la información que se obtendrá servirá para comprender la relación de la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente en las empresas de giro comercial. Además nos ayudará en la búsqueda de métodos de trabajo para elevar la satisfacción del cliente y de esta manera aportar datos precisos para las empresas de giro similar a la del estudio. Es así que la presente investigación establece la relación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente.

### **1.5.2 Justificación Metodológica**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque recopilará información sobre la realidad en la organización en evaluación y se asegurará los resultados con las encuestas que son las herramientas utilizadas en la investigación. Los resultados del estudio contribuirán con información fiable para los estudiantes de administración y contabilidad, así como a otras empresas de giro comercial en el distrito de Ate. La investigación tiene como objetivo verificar el nivel de relación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente en la empresa en estudio y las organizaciones del mismo giro del distrito de Ate, para alcanzar como resultado la mayor calidad de servicio con la óptima satisfacción del cliente en la empresa en estudio.

### **1.5.3 Justificación Práctica**

La presente investigación enfoca su atención en comprender la gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi del distrito de Ate, año 2017; evaluando el control de inventarios, administración de inventarios, sistemas de inventarios y para la segunda variable se evalúa la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se debe entender que la optimización en la gestión de inventarios determina la satisfacción

del cliente en la empresa comercial Archi, y este último es un indicador de la percepción de la calidad de servicio por parte del cliente.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios con la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis general**

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **1.7.2 Hipótesis específicas**

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la capacidad de

respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Enfoque, Nivel, Tipo y Diseño de Investigación:**

#### **2.1.1 Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

De acuerdo a lo mencionado por Sampieri y Fernández (2010, p. 4) sobre el enfoque cuantitativo: “Se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Es secuencial y probatorio. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”

#### **2.1.2 Nivel de Investigación**

La investigación es de tipo descriptivo con un nivel correlacional, ello porque se analizará la relación de la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan respecto a los estudios correlacionales que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93)

#### **2.1.3 Tipo de Investigación**

La siguiente investigación es de tipo aplicada, porque ayuda a resolver un problema de la empresa Archi en el distrito de Ate, año 2017.

#### **2.1.4 Diseño de Investigación**

El diseño que se ha realizado para la presente investigación es de diseño no experimental y de corte transversal.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman en relación a los diseños no experimentales: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su

efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p.152)

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan respecto a los estudios transversales que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154)

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Operacionalización de variables**

#### **Variable 1: Gestión de inventarios**

##### **Definición Conceptual:**

La gestión de inventarios se define como la correcta planificación, organización, dirección y control del registro, compra y salida de las existencias de la empresa.

##### **Definición Operacional:**

La gestión de un sistema de inventarios es una actividad transversal a la cadena de abastecimiento que constituye uno de los aspectos logísticos más complejos en cualquier sector de la economía. Las inversiones en los inventarios son cuantiosas y el control de inventarios asociado a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales, constituyen una potencialidad para lograr mejoramientos en la administración de inventarios. (Gutiérrez, V. y Vidal, C., 2008, p.27)

#### **Variable 2: Satisfacción del cliente**

##### **Definición Conceptual:**

La satisfacción del cliente es un indicador determinante de las intenciones y de la lealtad del cliente

**Definición Operacional:**

La satisfacción del cliente es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Los autores han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento sobre la satisfacción del cliente: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. (Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985) citados por Rincón, M., 2010, p.142).

### 2.2.2 Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 1: *Matriz Operacional*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión de inventarios	Control de Inventarios	Planeación	1. 2	Ordinal
		Coordinación	3	
		Control de Actividades	4	
	Administración de Inventario	Gastos Administrativos	5	
		Costos de Inventario	6	
		Gastos Financieros	7	
		Revisión de Kardex	8	
	Sistemas de Inventario	Inventario de Revisión Continua	9	
		Inventario de revisión periódica	10	
Satisfacción del cliente	Tangibilidad	Equipos y mobiliario	11	Ordinal
		Empleados	12	
	Fiabilidad	Competividad y precisión	13	
		Satisfacción de necesidades	14	
	Capacidad de respuesta	Exactitud y eficiencia	15	
		Disponibilidad	16	
	Seguridad	Confianza	17	
		Credibilidad	18	
		Cortesía	19	
	Empatía	Atención individualizada	20	
		Flexibilidad y accesibilidad	21	

Fuente: *Elaboración propia*

## 2.3 Población y Muestra

### Población

La población lo conforman los clientes de la empresa Archi del distrito de Ate, año 2017, la cual estaba conformada por 66 clientes que están registrados en la empresa como clientes continuos.

### Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula aplicada para poblaciones conocidas y finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = 66 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (para un nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (Probabilidad de ocurrencia)

q = 0.5 (Probabilidad de no ocurrencia)

e = 0.05 (Error de estimación)

$$n = \frac{(1.96)^2 (66)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (66 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 56$$

### Muestro

Se utilizó el muestreo probabilístico, ya que se usó la técnica de muestreo Aleatorio Simple (Sorteo bajo una lista de clientes).

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se aplicará en la presente investigación es la encuesta.

De acuerdo a Carrasco (2005, p.314) define a la encuesta como “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de

datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

#### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleada para la recolección de datos en la presente investigación es el cuestionario, porque permite recoger información a través de respuestas escritas en base a preguntas especialmente preparadas.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que: “El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217).

#### 2.4.3 Validez

En la siguiente investigación el instrumento ha sido revisado por el juicio de los siguientes expertos, quienes calificaron al instrumento de la siguiente manera:

Tabla 2: *Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación del Instrumento
<b>Experto 1</b>	Dr. Costilla Castillo Pedro	Si cumple
<b>Experto 2</b>	Dr. Dávila Arenaza Víctor	Si cumple
<b>Experto 3</b>	Mg. Rosales Domínguez Edith	Si cumple

*Fuente: Elaboración propia*

#### 2.4.4 Confiabilidad

En la siguiente investigación se establece el criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach.

El Alfa de Cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta) (Hernández et al., 2010, p. 439).

Según Fernández y Baptista (2014 p.297), nos da la siguiente escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 3: *Escala de Rango de Confiabilidad de Cronbach*

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

**Tabla4: Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	54	100
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	54	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla5 : Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	21

### Interpretación:

Después de encuestar a 54 clientes de la empresa Mega muebles del distrito Ate, año 2017, se obtuvo un resultado de 0.971 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que da a entender que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado, la cual nos servirá para la recolección de datos en la empresa Archi distrito de Ate, año 2017.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

### 2.5.1 Método hipotético - Deductivo

La investigación parte del método hipotético deductivo, donde se incurre primero en la observación del problema a estudiar y a partir de ello se formulan

las hipótesis que luego serán comprobadas mediante el procesamiento de los datos recolectados. Es decir parte de lo general a lo particular,

Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez: “El método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el propósito de falsación, propuesto por él”. (p.136).

### **2.5.2 Análisis descriptivo**

Se dedica a analizar, recopilar y ordenar los datos con la finalidad de describir las características de ellas a través de la observación.

Con los resultados obtenidos se representarán los resultados en tablas de contingencia y gráficos de barras y se podrá determinar si la hipótesis es positiva o negativa.

### **2.5.3 Análisis inferencial**

Es una técnica por el cual se obtienen generalidades o se toma una decisión basándose a una información parcial o completa que se obtuvieron mediante la técnica descriptiva.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) El análisis inferencial se usa para probar la hipótesis y estimar parámetros. (p.299).

## **2.6 Aspectos éticos**

La presente investigación tiene como principio el rechazo a cualquier modalidad de plagio o falsificación. A lo largo de la realización de este estudio se ha venido mostrando respeto por la propiedad intelectual, haciendo uso de las normas correspondientes, como el APA, y honestidad en el uso de los métodos estadísticos utilizados.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

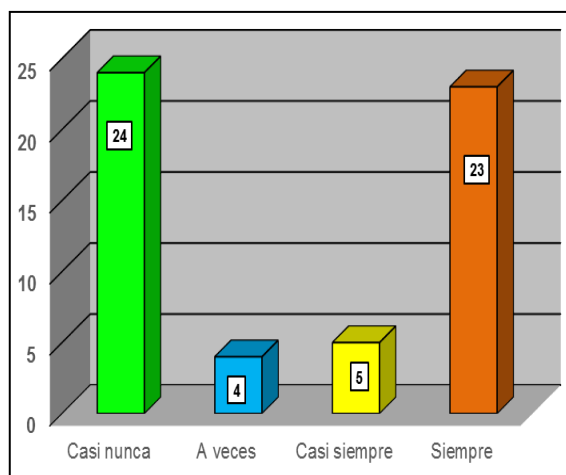
##### 3.1.1 Variable: Gestión de Inventarios

**Tabla 6: Variable – Gestión de Inventarios (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	24	42,9%	42,9%	42,9%
	A veces	4	7,1%	7,1%	50,0%
	Casi siempre	5	8,9%	8,9%	58,9%
	Siempre	23	41,1%	41,1%	100,0%
Total	56	100,0%	100,0%		

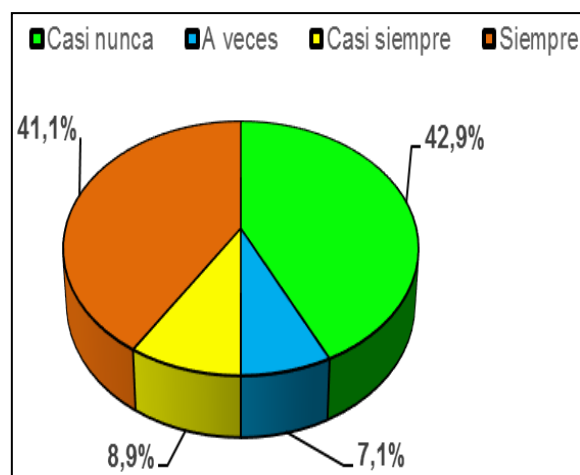
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 4: Grafico de barras – Gestión de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 5: Grafico Porcentual – Gestión de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

#### Interpretación:

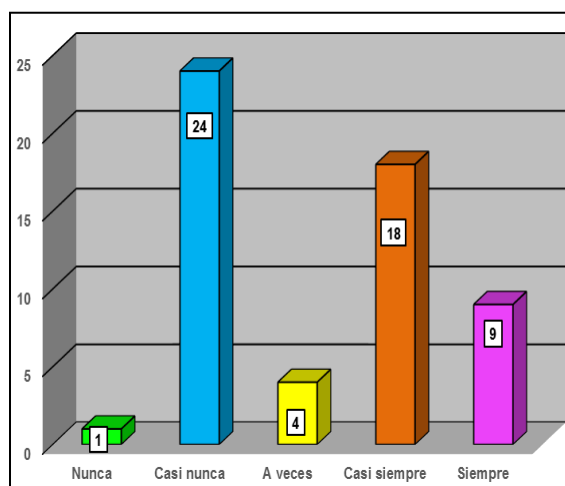
Según la Tabla 6, Figuras 4 y 5 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi nunca”, que suman el 42.9%, el mismo que representa 24 de 56 encuestados que tienen una tendencia a no percibir la gestión de inventarios en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 7: Dimensión – Control de Inventarios (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8%	1,8%	1,8%
	Casi Nunca	24	42,9%	42,9%	44,6%
	A veces	4	7,1%	7,1%	51,8%
	Casi Siempre	18	32,1%	32,1%	83,9%
	Siempre	9	16,1%	16,1%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

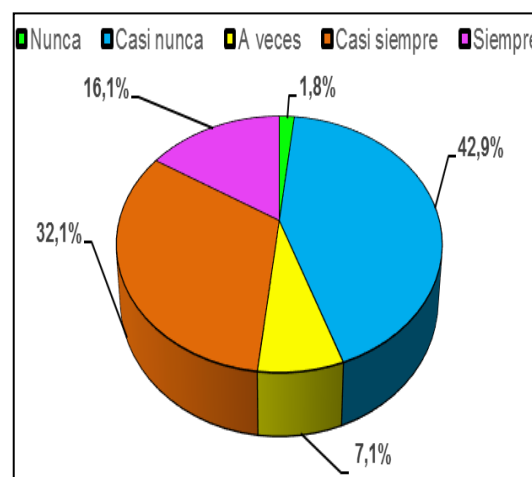
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 6: Grafico de barras – Control de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 7: Grafico Porcentual – Control de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

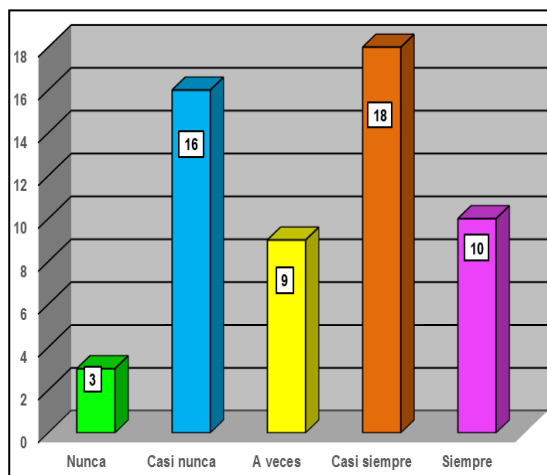
Según la Tabla 7, Figuras 6 y 7 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi nunca”, que suman el 42.9%, el mismo que representa 24 de 56 encuestados que tienen una tendencia a no percibir el control de Inventarios en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 8: Dimensión – Administración de Inventarios (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	5,4%	5,4%	5,4%
	Casi Nunca	16	28,6%	28,6%	33,9%
	A veces	9	16,1%	16,1%	50,0%
	Casi Siempre	18	32,1%	32,1%	82,1%
	Siempre	10	17,9%	17,9%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

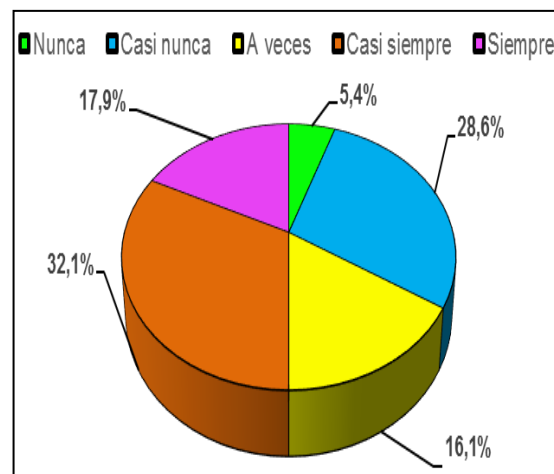
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 8: Grafico de barras – Administración de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 9: Grafico Porcentual – Administración de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

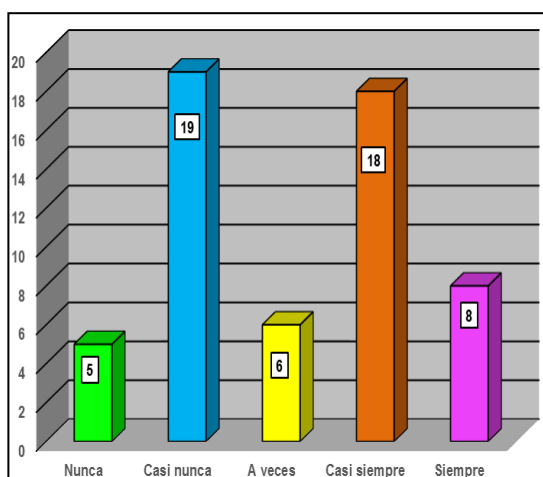
Según la Tabla 8, Figuras 8 y 9 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi siempre”, que suman el 32.1%, el mismo que representa 18 de 56 encuestados que tienen una tendencia a si percibir la administración de inventarios en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año

**Tabla 9: Dimensión – Sistemas de Inventarios (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	8,9%	8,9%	8,9%
	Casi Nunca	19	33,9%	33,9%	42,9%
	A veces	6	10,7%	10,7%	53,6%
	Casi Siempre	18	32,1%	32,1%	85,7%
	Siempre	8	14,3%	14,3%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

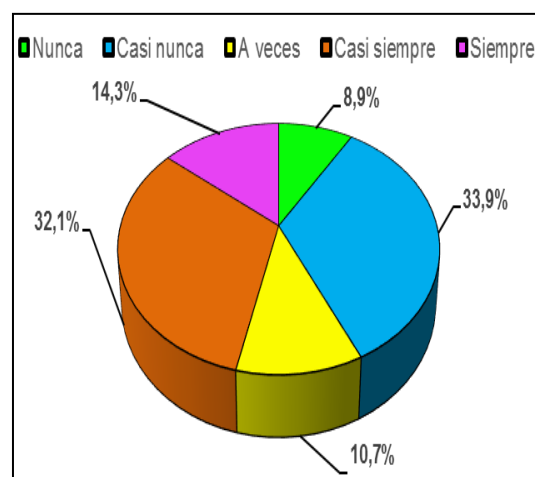
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 10: Grafico de barras – Sistemas de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 11: Grafico Porcentual – Sistemas de Inventarios**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

Según la Tabla 9, Figuras 10 y 11 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi nunca”, que suman el 33.9%, el mismo que representa 19 de 56 encuestados que considera que no existe un sistema de inventarios en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

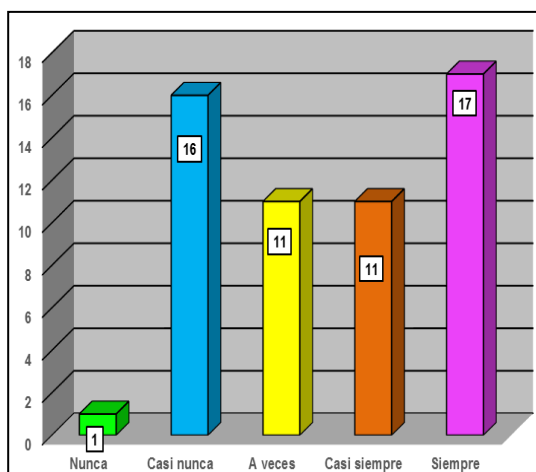
### 3.1.2 Variable 2: Satisfacción del Cliente

**Tabla 10: Satisfacción del Cliente (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8%	1,8%	1,8%
	Casi Nunca	16	28,6%	28,6%	30,4%
	A veces	11	19,6%	19,6%	50,0%
	Casi Siempre	11	19,6%	19,6%	69,6%
	Siempre	17	30,4%	30,4%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

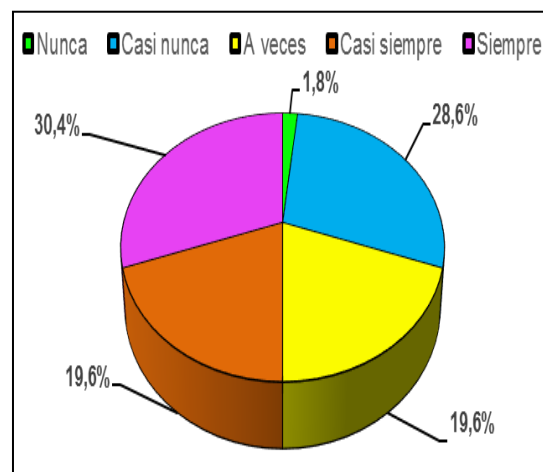
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 12: Grafico de barras – Satisfacción del Cliente**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 13: Grafico Porcentual – Satisfacción del Cliente**



*Fuente: elaboración propia*

#### Interpretación:

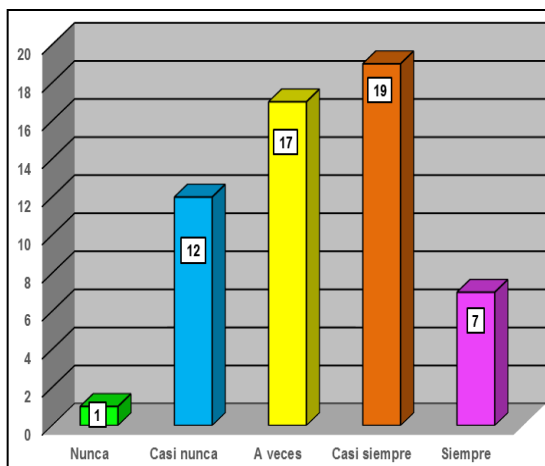
Según la Tabla 10, Figuras 12 y 13 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “siempre”, que suman el 30.4%, el mismo que representa 17 de 56 encuestados que considera que encuentran una satisfacción como clientes en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 11: Dimensión – Tangibilidad (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8%	1,8%	1,8%
	Casi Nunca	12	21,4%	21,4%	23,2%
	A veces	17	30,4%	30,4%	53,6%
	Casi Siempre	19	33,9%	33,9%	87,5%
	Siempre	7	12,5%	12,5%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

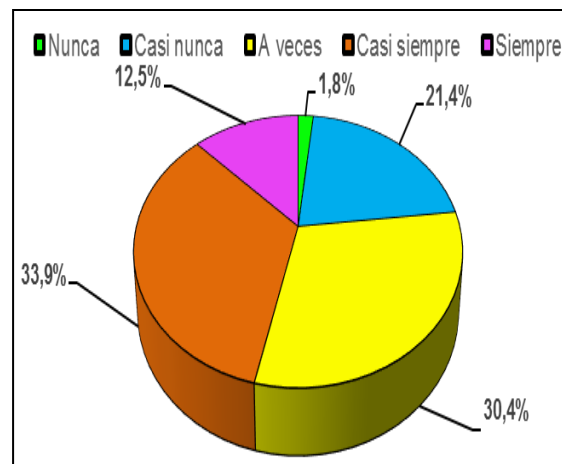
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 14: Grafico de barras – Tangibilidad**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura15: Grafico Porcentual – Tangibilidad**



*Fuente: elaboración propia*

### **Interpretación:**

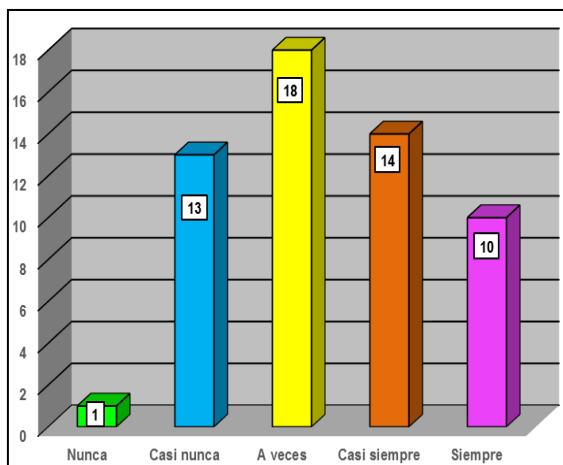
Según la Tabla 11, Figuras 14 y 15 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi siempre”, que suman el 33.9%, el mismo que representa 19 de 56 encuestados que considera que si existe la “Tangibilidad” como parte de una satisfacción de cliente en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 12: Dimensión – Fiabilidad (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8%	1,8%	1,8%
	Casi Nunca	13	23,2%	23,2%	25,0%
	A veces	18	32,1%	32,1%	57,1%
	Casi Siempre	14	25,0%	25,0%	82,1%
	Siempre	10	17,9%	17,9%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

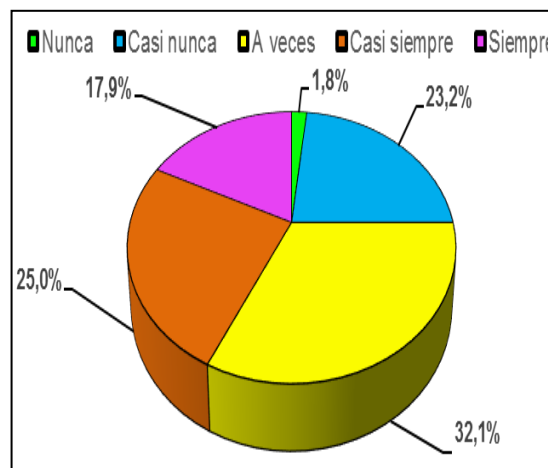
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 16: Grafico de barras – Fiabilidad**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 17: Grafico Porcentual – Fiabilidad**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

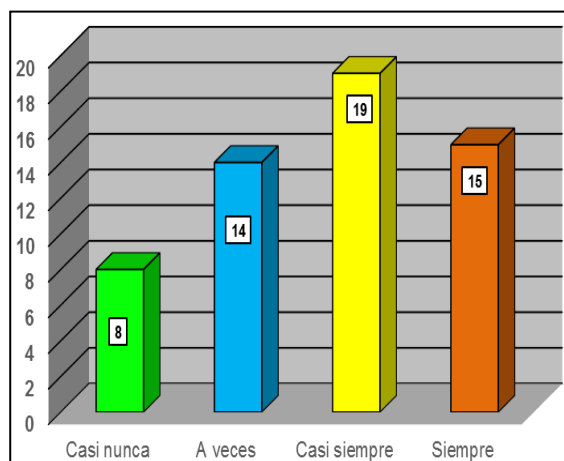
Según la Tabla 12, Figuras 16 y 17 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “a veces”, que suman el 32.1%, el mismo que representa 18 de 56 encuestados que prefieren no opinar o simplemente se encuentran confundidos o tienen temor a dar su opinión respecto a que si existe la “**Fiabilidad**” en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 13: Dimensión – Capacidad de respuesta (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	14,3%	14,3%	14,3%
	A veces	14	25,0%	25,0%	39,3%
	Casi siempre	19	33,9%	33,9%	73,2%
	Siempre	15	26,8%	26,8%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

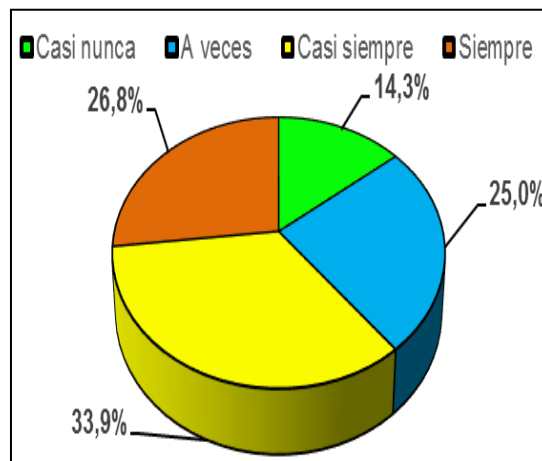
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 18: Grafico de barras – Capacidad de respuesta**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 19: Grafico Porcentual – Capacidad de respuesta**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

Según la Tabla 13, Figuras 18 y 19 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi siempre”, que suman el 33.9%, el mismo que representa 19 de 56 encuestados que considera que si existe “Capacidad de respuesta” de la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

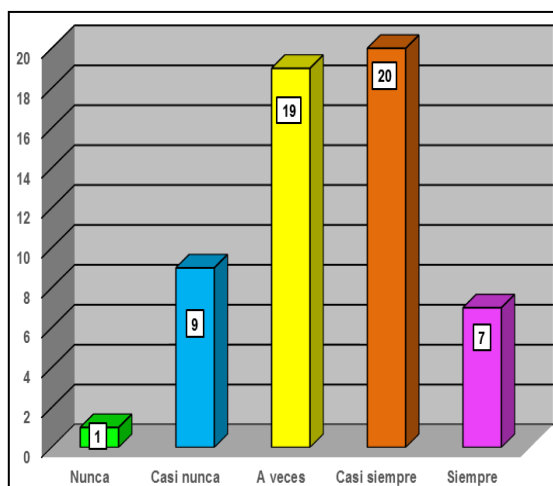


**Tabla 14: Dimensión – Seguridad (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,8%	1,8%	1,8%
	Casi Nunca	9	16,1%	16,1%	17,9%
	A veces	19	33,9%	33,9%	51,8%
	Casi Siempre	20	35,7%	35,7%	87,5%
	Siempre	7	12,5%	12,5%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

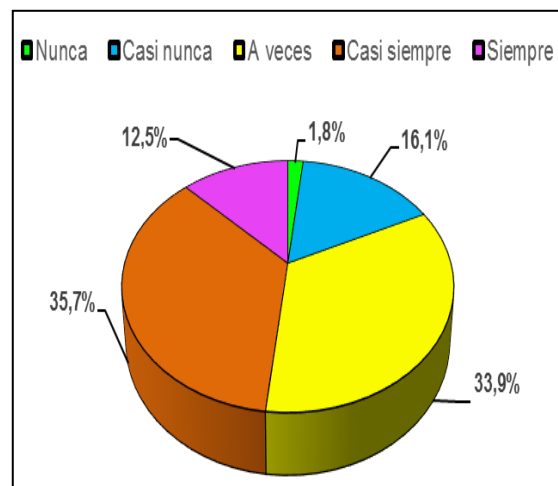
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 20: Grafico de barras – Seguridad**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 21: Grafico Porcentual – Seguridad**



*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

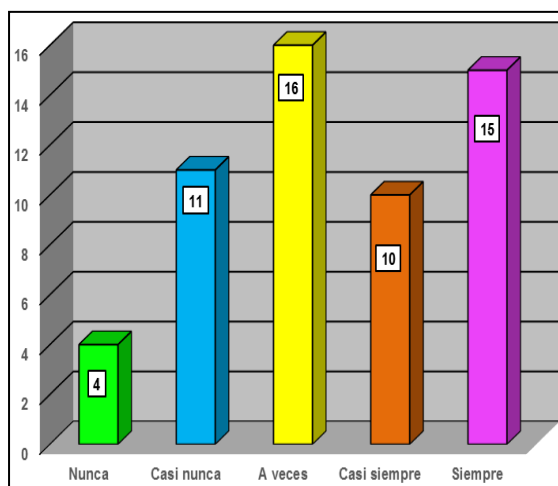
Según la Tabla 14, Figuras 20 y 21 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “casi siempre”, que suman el 35.7%, el mismo que representa 20 de 56 encuestados que considera que si existe la “Seguridad” en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

**Tabla 15: Dimensión – Empatía (Agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	7,1%	7,1%	7,1%
	Casi Nunca	11	19,6%	19,6%	26,8%
	A veces	16	28,6%	28,6%	55,4%
	Casi Siempre	10	17,9%	17,9%	73,2%
	Siempre	15	26,8%	26,8%	100,0%
	Total	56	100,0%	100,0%	

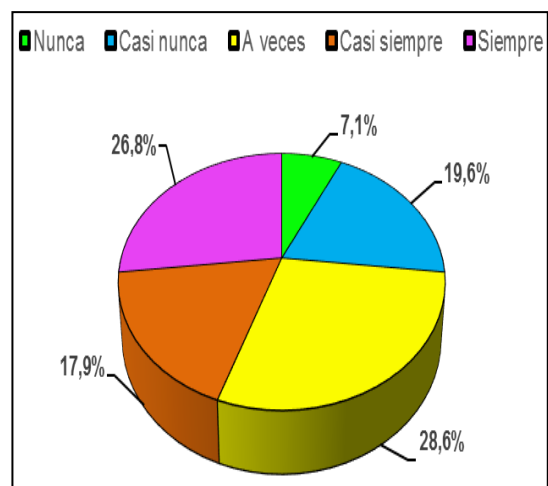
*Fuente: elaboración propia*

**Figura 22: Grafico de barras – Empatía**



*Fuente: elaboración propia*

**Figura 23: Grafico Porcentual – Empatía**



*Fuente: elaboración propia*

### **Interpretación:**

Según la Tabla 15, Figuras 22 y 23 observamos que el mayor porcentaje respondieron como “a veces”, que suman el 28.6%, el mismo que representa 16 de 56 encuestados que prefieren no opinar o simplemente se encuentran confundidos o tienen temor a dar su opinión respecto a que si existe la “Empatía” en la empresa ARCHI del distrito de Ate, año 2017.

## 3.2 Análisis inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

Se planteó lo siguiente:

- a. Sig < 0.05 entonces se rechaza  $H_0$ .
- b. Sig > 0.05 entonces se acepta  $H_0$ .

Donde:

$H_0$ : La distribución de la muestra sigue una distribución normal

$H_1$ : La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Regla de Correspondencia:

$N < 50$  = Shapiro - Wilk

$N > 50$  = Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>

**Tabla 16: Resumen modelo**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Inventarios	,221	56	,000	,830	56	,000
Satisfacción del Cliente	,188	56	,000	,889	56	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Fuente: elaboración propia*

#### **Interpretación:**

La presente Tabla 16 mediante la Prueba Kolmogorov-Smirnov que muestra el valor  $gl = 56$  a las variables de estudio, en donde tienen un nivel de significancia encontrado menor al nivel de significancia asumido ( $0.000 < 0.05$ ) para la presente investigación, es decir apoyándonos en la regla de decisión el presente estudio, no tiene distribución normal. Se usará la prueba de Rho Spearman para encontrar la correlación entre las variables de estudios y probar las hipótesis planteadas.

### 3.3 Prueba de Hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones de investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman.

Según Hernández (2010, p. 312), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

**Tabla 17: Rango relación**

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández (2010, p. 312)*

#### 3.3.1 Hipótesis general

Hipótesis General (HG): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### Regla de decisión

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 18: Prueba de correlación de variables- hipótesis general**

		Gestión de Inventarios	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	,000
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	1,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

Según se muestra en la Tabla 18, mediante la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.001 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.719\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Satisfacción del Cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### 3.3.2 Hipótesis específica N°1

Hipótesis Específica N°1 ( $H_{e1}$ ): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### Regla de decisión

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 19: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°1**

		Gestión de Inventarios	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	56
		N	,750**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

La Tabla 19 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.00, es decir “0.001 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.750\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la Gestión de Inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### 3.3.3 Hipótesis específica N°2

Hipótesis Específica N°2 (He2): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

#### Regla de decisión

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 20: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°2**

		Gestión de Inventarios	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
			56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 20 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.001 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.693\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

**3.3.4 Hipótesis específica N°3**

Hipótesis Específica N°3 (He3): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

**Regla de decisión**

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .



**Tabla 21: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°3**

		Gestión de Inventarios	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		N	
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
	Capacidad de respuesta	N	
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		N	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 21 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.732\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### 3.3.5 Hipótesis específica N°4

Hipótesis Especifica N°4 (He4): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### Regla de decisión

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 22: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°4**

		Gestión de Inventarios	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	56
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	1,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

La Tabla 22 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 < 0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.695\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

### 3.3.6 Hipótesis específica N°5

Hipótesis Específica N°5 (He5): La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Hipótesis de investigación (H1): Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios y la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

#### Regla de decisión

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta  $H_1$ .

**Tabla 23: Prueba de correlación de la hipótesis específica N°5**

			Gestión de Inventarios	Empatía
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	56	56
	Empatía	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 23 señala la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.001 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.742\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

## IV. DISCUSIÓN

**4.1** Se cumple con el objetivo general el cual es determinar la Gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se determina que existe una relación positiva considerable de la Gestión de inventarios y la Satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

Dichos resultados encontrados tienen coherencia con los resultados de Ancco, E. (2016) en la investigación titulada: *Control Interno de Inventarios y utilidad en la empresa Inversiones Litzy SAC, Lima-2016*. Se llega a la conclusión de que existe una relación moderada y significativa entre las variables, lo que se demuestra con el estadístico Rho de Spearman (0,554\*\*).

Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente con la presente investigación tiene similitudes, donde la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente, guardan una relación directa; por lo tanto, al realizar una adecuada gestión de inventarios se incrementara la utilidad de la empresa debido al aumento de las ventas por motivo de la satisfacción del cliente.

**4.2** Asimismo se determina la relación entre la gestión de inventarios con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017; la misma que posee una correlación positiva muy fuerte entre la Gestión de Inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Como antecedente se tiene a Benavides, M. y Berru, A. (2016) en su tesis titulada: *La gestión administrativa y su incidencia en el control de inventario de la empresa agrocentro N&B SCRL- Bagua Grande 2015*. Los autores llegaron a la conclusión que existe un grado de incidencia entre la gestión administrativa y el control de inventarios de la empresa, el cual da la existencia de relación positiva alta (0.890\*\*).

Ello permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde la gestión de inventario incrementara la fiabilidad de los clientes y por ende la satisfacción de los mismos.

**4.3** Se cumple con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de inventarios con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017. Ambas variables poseen una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

De tal manera Olaya, J. (2017) presenta la investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017*. El autor llega la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre la variable la calidad de servicio y satisfacción del cliente, para ello se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniéndose un Rho de (0.559\*\*). Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde la gestión de inventarios y la fiabilidad, guardan una relación directa; por lo tanto, al realizar una adecuada gestión de inventario se incrementara la fiabilidad y por ende los clientes estarán satisfechos.

**4.4** Se determina la relación entre la gestión de inventarios con la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017. Donde ambas variables poseen una correlación de 0.732\*\*, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre la Gestión de Inventarios y la Capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017.

Dichos resultados encontrados son coherentes con lo mencionado por Sangüesa, S., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006) sobre la teoría de Kano, de la siguiente forma: Las demandas de los clientes respecto a un producto están sujetas a cambios, tienen una evolución en el tiempo. [...] es importante cumplir con todas las características básicas, ya que un pequeño grado de incumplimiento consigue una gran insatisfacción por parte del cliente.

Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta, guardan una relación directa; por lo tanto es importante cumplir con todos los requerimientos del cliente, ya que de lo contrario se generara la insatisfacción del cliente.

## **V. CONCLUSIÓN**

### **Primero**

Se determinó que existe una relación positiva considerable de la Gestión de inventarios con la Satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Segundo**

Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte de la Gestión de inventarios con la tangibilidad de la Satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Tercero**

Se determinó que existe una relación positiva considerable fuerte de la Gestión de inventarios con la fiabilidad de la Satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Cuarto**

Se determinó que existe una relación positiva considerable de la Gestión de inventarios con la capacidad de respuesta de la Satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017.



## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Llevar el control de los inventarios, mediante la planeación, coordinación y control de actividades en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Segundo**

Pronosticar la demanda acertadamente en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Tercero**

Poner en marcha sistemas de inventarios de Revisión periódica en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Cuarto**

Clasificar y priorizar el inventario en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

### **Quinto**

Brindar a los clientes la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mediante los productos ofrecidos y los servicios prestados por los colaboradores en la empresa Archi distrito Ate, año 2017.

## VII. REFERENCIAS

- Ancco, E. (2016). *Control interno de inventarios y utilidad en la Empresa inversiones Litzy SAC, Lima – 2016*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3871/Ancco\\_AEN%20-.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3871/Ancco_AEN%20-.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barlow, Rick (2010). *Tips, tools for inventory management best practices*. Recuperado el 24 de Junio del 2017 de <http://search.proquest.com/docview/503557714/fulltextPDF/138B60BEF3A20B86C41/36?accountid=43860>
- Benavides, M. y Berru, A. (2016). *La Gestión administrativa y su incidencia en el control de inventario de la empresa agrocentro N&B SCRL - Bagua grande 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/3499/BENAVIDES%20ROJAS%20MARIA%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1 ed.). Lima: San Marcos.
- Duque, E.J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.64-80
- Estupiñán, R. (2012). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Gonzales, J. (2012). *Control y gestión del área comercial y de producción de la pyme*. Coruña. Netbiblo, SLA.

- Guerrero, H. (2011). *Inventarios. Manejo y Control*. Recuperado de [http://app.vlex.com/app#WW/search/content\\_type:4/CONTROL+DE+INVENTARIOS/p2/WW/vid/401430910](http://app.vlex.com/app#WW/search/content_type:4/CONTROL+DE+INVENTARIOS/p2/WW/vid/401430910)
- Gutiérrez, V. y Vidal, C. (2008). *Modelo de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento*. Recuperado el 24 de Junio del 2017 de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/430/43004313.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. Sexta Edición.
- Horngren, Ch., Datar, S. y Foster, G. (2007). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial*. México. Pearson Educación. (12ª. ed.).
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2013). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall.
- Lamb, Ch.; Hair, J.y McDaniel, C. (2013). *Marketing: edición latinoamérica*. México: Cengage Learning Editores.
- Maldonado, J. (2015). *Cultura de servicio al cliente*. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/12340317/cultura\\_de\\_servicio\\_al\\_cliente](http://www.academia.edu/12340317/cultura_de_servicio_al_cliente)
- Martínez, L. (2013). *Propuesta de Mejora al Modelo de Gestión de Inventarios y Abastecimiento para el Área de Abastecimiento, Farmacia y Bodega del Hospital Base de Puerto Montt*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcim385p/doc/bpmfcim385p.pdf>
- Nail, A. (2016). *Propuesta de Mejora para la Gestión de Inventarios de Sociedad Repuestos España*. Tesis de pregrado. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>.
- Olaya, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de

[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/854/Juan\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/854/Juan_Tesis_bac_hiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y) .

Parada, O. (2009). *Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios*. Recuperado el 24 de Junio del 2017 de <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=81b8980c-e28d-492e-953e-b636e8be4335%40sessionmgr15&vid=3&hid=10&bdata=Jmxxhbm9c9ZXMm c2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=44858121>

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1993). *Calidad total de gestión de los servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Madrid, España: Autor.

Render, B. (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. (9na. Edición). México D.F., México: Editorial Pearson

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rincon, M. (2010). *La empatía con el cliente*. Recuperado el 26 de Junio del 2017 desde <http://es.slideshare.net/MindProject/la-empatia-con-el-cliente-4522764>

Ruiz, A. (2012). *Concepto de fiabilidad (reliability)*. Recuperado el 25 de Junio del 2017 desde [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf)

Schroeder, R. (2011). *Administración de operaciones*. México: McGraw Hill

Tejada, J. (2008). *Sistema de control de inventarios en una Distribuidora de Productos Ferreteros*: Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

# ANEXOS

## 1. Instrumento

### Cuestionario:

“Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017”

Estimado cliente sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Marque su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

N°	Preguntas	N	CN	AV	CS	S
1	¿Existe la cantidad suficiente de muebles, cuando hace su compra en la empresa Archi?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa Archi tiene para su venta, muebles en mal estado?	1	2	3	4	5
3	¿Encuentra clasificado cada tipo mueble en la tienda de la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?	1	2	3	4	5
5	¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?	1	2	3	4	5
7	¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influye en la gestión de inventarios?	1	2	3	4	5
8	¿Los muebles están amontonados dentro de la zona de venta?	1	2	3	4	5
9	¿Existe variedad de productos dentro de la empresa Archi?	1	2	3	4	5
10	¿Los muebles que están a la venta son desactualizados?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?	1	2	3	4	5
12	¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?	1	2	3	4	5
13	¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?	1	2	3	4	5
14	¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?	1	2	3	4	5
15	¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?	1	2	3	4	5
17	¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?	1	2	3	4	5
19	¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?	1	2	3	4	5
21	¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?	1	2	3	4	5

**Fuente:** Elaboración propia

## 2. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: “Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017”						
Autor: Geraldine Lorena Guía Balbín						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General:	Variable 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS			
¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos	
			Control de Inventarios	Planeación	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre  Bajo Medio Alto	
				Coordinación		
				Control de Actividades		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:				
1. ¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	1.Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	1.La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Administración de Inventario	Gastos Administrativos		
				Costos de Inventario		
				Gastos Financieros		
				Revisión de Kardex		
2. ¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	2.Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	2.La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la fiabilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Sistemas de Inventarios	Inventario de Revisión Continua		
				Inventario de Revisión Periódica		
			Variable 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
3. ¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	3.Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	3.La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos	
			Tangibilidad	Equipos y mobiliario	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre  Bajo Medio Alto	
				Empleados		
			Fiabilidad	Competitividad y precisión		
Satisfacción de necesidades						
4. ¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	4.Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	4.La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la seguridad en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Capacidad de respuesta	Exactitud y eficiencia		
				Disponibilidad		
			Seguridad	Confianza		
				Credibilidad		
Cortesía						
5. ¿Cuál es la relación de la gestión de inventarios y la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017?	5. Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	5. La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la empatía en la satisfacción del cliente de la empresa Archie distrito Ate, año 2017	Empatía	Atención individualizada		
				Flexibilidad y accesibilidad		

**Fuente:** Elaboración propia

### 3. Validez del instrumento mediante jueces

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017

**Apellidos y nombres del investigador:** Guía Balbin, Geraldine Lorena

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Pedro Constante Castiella Castiella

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planeación	1. ¿Se cumple la planeación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo			
		Coordinación	2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?					
		Control de actividades	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?					
	Administración de inventario	Gastos administrativos	4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?					
		Costos de inventario	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					
		Gastos financieros	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?					
		Revisión de kardex	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?					
	Sistemas de inventarios	Inventario de revisión continua	8. ¿Los reportes de kardex permiten mejorar la gestión de inventarios?					
		Inventario de revisión periódica	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
		Equipos	10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
V2: Satisfacción del Cliente	Tangibilidad	Mobiliarios	11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?					
		Empleados	12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?					
	Fiabilidad	Competitividad	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?					
		Precisión	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?					
	Capacidad de respuesta	Satisfacción de necesidades	15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?					
		Exactitud	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?					
		Eficiencia	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?					
Seguridad	Confianza	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?						
	Credibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?						
Empatía	Cortesía	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?						
	Atención individualizada	21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?						

**Firma del experto** \_\_\_\_\_ **Fecha** 26/06/17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017

**Apellidos y nombres del investigador:** Guía Balbin, Geraldine Lorena

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Víctor Davila Arenaz

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planeación	1. ¿Se cumple la planeación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo			
		Coordinación	2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?					
		Control de actividades	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?					
	Administración de inventario	Gastos administrativos	4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?					
		Costos de inventario	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					
		Gastos financieros	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?					
		Revisión de kardex	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?					
	Sistemas de inventarios	Inventario de revisión continua	8. ¿Los reportes de kardex permiten mejorar la gestión de inventarios?					
		Inventario de revisión periódica	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
		Equipos	10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
V2: Satisfacción del Cliente	Tangibilidad	Mobiliarios	11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?					
		Empleados	12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?					
	Fiabilidad	Competitividad	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?					
		Precisión	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?					
	Capacidad de respuesta	Satisfacción de necesidades	15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?					
		Exactitud	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?					
		Eficiencia	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?					
Seguridad	Confianza	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?						
	Credibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?						
Empatía	Cortesía	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?						
	Atención individualizada	21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?						

**Firma del experto** \_\_\_\_\_ **Fecha** 26/06/17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Título de la investigación:** Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017

**Apellidos y nombres del investigador:** Guía Balbin, Geraldine Lorena

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Edwin Gabriela Rosado Domínguez

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1: Gestión de inventarios	Control de inventarios	Planeación	1. ¿Se cumple la planeación de la gestión de inventarios de la empresa Archi?		1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Alto Medio Bajo			
		Coordinación	2. ¿El control de inventarios se ejecuta en la empresa Archi?					
		Control de actividades	3. ¿Las coordinaciones referidas de la gestión de inventarios permiten una ejecución adecuada?					
	Administración de inventario	Gastos administrativos	4. ¿El control de actividades contribuye al logro de los objetivos de la empresa Archi?					
		Costos de inventario	5. ¿La optimización de los gastos administrativos en la empresa Archi contribuye al logro de los objetivos de la empresa?					
		Gastos financieros	6. ¿Los costos de inventario de la empresa Archi son los adecuados?					
		Revisión de kardex	7. ¿El exceso de los costos financieros de la empresa Archi influyen en la gestión de inventarios?					
	Sistemas de inventarios	Inventario de revisión continua	8. ¿Los reportes de kardex permiten mejorar la gestión de inventarios?					
		Inventario de revisión periódica	9. ¿La revisión continua de los inventarios contribuye en la mejora de la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
		Equipos	10. ¿La revisión periódica de los inventarios influye en la gestión de inventarios de la empresa Archi?					
V2: Satisfacción del Cliente	Tangibilidad	Mobiliarios	11. ¿La empresa Archi tiene el equipamiento de tecnología moderna?					
		Empleados	12. ¿Los empleados de la empresa Archi desarrollan sus actividades disciplinadamente?					
	Fiabilidad	Competitividad	13. ¿La empresa Archi cumple los compromisos pactados con sus clientes?					
		Precisión	14. ¿En caso de existir algún reclamo de los clientes esta se resuelve en forma satisfactoria y oportuna?					
	Capacidad de respuesta	Satisfacción de necesidades	15. ¿La empresa Archi cumple con los tiempos programados para entregar los bienes o servicios al cliente?					
		Exactitud	16. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Archi están dispuestos a ayudar a los clientes?					
		Eficiencia	17. ¿El personal de la empresa Archi le inspira confianza?					
Seguridad	Confianza	18. ¿Considera usted que la empresa demuestra seriedad y seguridad en sus transacciones?						
	Credibilidad	19. ¿Los empleados de la empresa Archi son corteses con usted?						
Empatía	Cortesía	20. ¿La empresa Archi tiene como política las atenciones individualizadas?						
	Atención individualizada	21. ¿La empresa se interesa por desarrollar sus acciones con eficiencia?						

**Firma del experto** \_\_\_\_\_ **Fecha** 26/06/17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.




#### 4. Acta de aprobación de originalidad – Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/7u=1052508377&lang=es&o=897953491&s=3>

feedback studio | Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017

-- /0 < 1 de 1 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente**  
**de la empresa Archi distrito Ate, año 2017**  
  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**  
  
**AUTORA**  
GUÍA BALBIN, GERALDINE LORENA  
  
**ASESOR**  
Dr. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO  
  
**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
PLANIFICACIÓN  
  
**LIMA - PERÚ**

**Resumen de coincidencias**  
**25 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)  
**Coincidencias**  

1	Entregado a Universida...	12 %	>
Trabajo del estudiante			
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %	>
Fuente de Internet			
3	prezi.com	2 %	>
Fuente de Internet			
4	repositorio.upeu.edu.pe	2 %	>
Fuente de Internet			
5	www.scribd.com	1 %	>
Fuente de Internet			
6	www.repositorioacade...	1 %	>
Fuente de Internet			

Página: 1 de 74    Número de palabras: 14008